

공무원연금콜센터 상담사(기간제) 채용 재공고

공무원연금공단에서 열정을 가지고 꿈과 끊임없는 도전으로 비전을 함께 실현해 나갈 역량있는 인재를 모집합니다.

1

채용개요

□ 채용인원 및 근로조건

채용분야	인원	계약기간	신 분	근로조건	월급여 ³⁾
콜센터 상담사	1명	임용시~'20. 2. 29. ¹⁾	기간제근로자 (육아휴직대체)	전일근무 ²⁾	1,746천원

1) 계약연장 불가, 휴직자가 조기 복귀한 경우 계약기간 만료 전 계약 해지 가능

2) 전일근무 : 주40시간, 1일 8시간

3) 성과급, 제수당 등 별도 지급

□ 근무지 : 공무원연금콜센터(대전광역시)

□ 수행업무

- 전·현직 공무원의 연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등 전반적인 인바운드 전화 및 채팅상담
- 전·현직 공무원을 대상으로 아웃바운드 상담 등

※ [별첨 6] 직무기술서 참조

□ 응시자격

구 분	응 시 자 격
필 수	<ul style="list-style-type: none"> ○ 성별·연령·학력·전공 제한 없음[공단 정년(만60세) 초과자 제외] ○ 남성의 경우 병역필 또는 면제자[군복무 중일 경우 임용예정일 前 전역자] ○ 우리공단 임용 결격사유에 해당하지 않는 자 [별첨1]

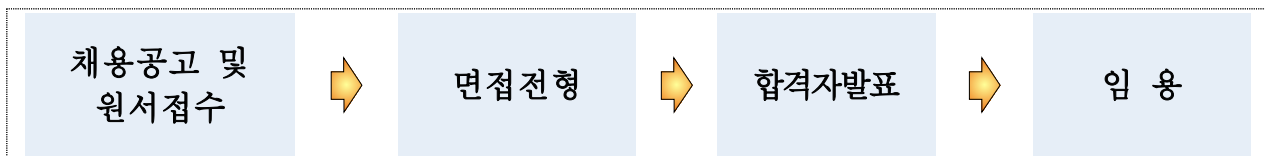
□ 우대사항

구 분	세부내용	우대사항
취업지원 대 상 자	「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제29조 등에 따른 취업지원대상자	최종합격자 결정시 동점일 경우 우선채용
장 애 인	「장애인고용촉진 및 직업재활법」 및 동법 시행령에 해당하는 장애인	면접전형 5점 가점
콜 센 터 상담업무 경 력 자	콜센터 상담업무 ¹⁾ 경력 6개월 이상자(경력산정 ²⁾ 기준일 : 공고일) 1)콜센터, 고객센터 등 유사한 기관의 인·아웃바운드 상담경력 인정 2) 경력기간 계산은 연월일로 하고, 15일 이상은 1월로 계산	면접전형 5점 가점
경력단절 여 성	혼인·임신·출산·육아와 가족구성원의 돌봄 등을 이유로 경제활동을 중단한 여성 ※ 고용보험 피보험자격 이력내역서상, 공고일 기준 1년 이상 고용보험 피보험자격이 없어야 함	면접전형 5점 가점

※ 상이한 유형의 가점은 모두 가산, 최대 10점까지 인정

2 채용절차 및 일정

□ 채용절차



※ 응시원서를 제출한 자에 대하여 별도 서류전형 없이 면접전형 실시

구 분	세부내용
면접전형 평가항목	· 공통역량(업무열의, 고객지향, 팀워크형성, 윤리/도덕성), 직무역량(문제해결능력, 커뮤니케이션능력, 기획창의력, 전문성) ※ 음성테스트 및 타자검증 병행 실시
합격기준	· 면접전형위원 평균점수가 만점의 60%이상인 자 중 고득점자 순
동점자 처리기준	· 취업지원대상자 → 장애인 → 경력단절여성 → 면접점수 중 직무역량 점수 고득점자 → 공통역량 점수 고득점자 순

□ 채용일정

구 분	일 정	비 고
원서접수	'19. 8. 6.(화) ~ 8. 20.(화) <u>13:00까지</u>	e-mail 접수
면접전형	'19. 8. 26.(월) ~ 8.28.(수) 중 1일 ※면접일시 8.20.(화) 개별안내 예정	면접장소 : 공무원연금 대전지부
합격자발표	'19. 8. 29.(목)	개별통보
임용예정일	'19. 9월 중	임용결격사유 조회 후 임용

※ 채용과정 진행상황에 따라 일정이 변경될 수 있음

3 응시원서 접수

□ 접수기간 : '19. 8. 6.(화) ~ '19. 8. 20.(화) 13시까지

□ 접수방법 : e-mail접수(geps_recruit2@geps.or.kr)

- '19. 8. 20.(화) 13시 도착분까지 유효함
- 제 목 : 콜센터 상담사 응시원서(성명 ○○○)

□ 제출서류

※ 블라인드 채용을 위해 모든 서류는 사진, 주민등록번호(생년월일) 등 개인정보 블라인드 처리 요망

구 분	제 출 서 류	
원 서 접수시	필 수	○ 개인정보 수집·이용 동의서 1부〔별첨2〕 ○ 입사지원서 1부〔별첨3〕 ※ [별첨4] 서류 제출시 유의사항 확인 후 제출
	해당자	○ 경력(재직)증명서·건강보험자격득실확인서(경력사항증빙) ○ 취업지원대상자증명서, 장애인증명서 ○ 고용보험 피보험자격 이력내역서(경력단절여성 증빙) ○ 병적증명서 또는 병역사항이 기재된 주민등록초본 1부(남자에 한함)

4

기타사항

- ☐ 블라인드 채용 가이드라인을 준수하여 편견 요인에 대한 개인정보를 심사위원회에 일절 제공하지 않습니다.
- ☐ 입사지원서 허위 기재 또는 기재 오류, 증빙서류 미제출 등으로 인한 불이익은 본인에게 책임이 있으며, 입사지원시 기재사항 및 제출된 서류가 허위로 밝혀질 경우 합격 또는 임용이 취소됩니다.
- ☐ 면접전형시 신분증(주민등록증, 주민등록증 발급신청확인서, 운전면허증, 여권)을 반드시 지참하여야 하며, 미지참시 절대 응시가 불가합니다.
- ☐ 최종합격자로 결정되었더라도 임용결격사유가 확인되는 경우 합격 또는 임용이 취소됩니다.
- ☐ 채용관련 인사 청탁자는 「부정청탁금지법」 등 관련법령에 따라 처리될 예정이며, 전형단계 및 점수에 관계없이 전형에서 제외됩니다.
- ☐ 채용일정이나 면접방법 등은 공단 사정에 따라 조정될 수 있고, 원본으로 제출된 서류는 채용여부가 확정된 날로부터 30일 이내 본인의 청구에 의해 반환가능하며, 30일 초과시 파기합니다.
(단, 복사본, 스캔본으로 제출된 서류는 반환하지 않습니다.)
- ☐ 응시인원 중 적격자가 없는 경우 선발하지 않을 수 있습니다.
- ☐ 기타 사항은 공무원연금공단 인사법무실(☎ 064-802-3421)로 문의하시기 바랍니다.



공무원연금공단

임용결격사유(공단 인사규정)

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산자로서 복권되지 아니한 자
3. 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날로부터 5년을 경과하지 아니한 자
4. 금고이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날로부터 2년을 경과하지 아니한 자
5. 금고이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예 기간 중에 있는 자
6. 법원의 판결 또는 법률에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
- 6의2. 공단 직원으로 재직기간 중 직무와 관련하여 「형법」 제355조(횡령, 배임) 및 제356조(업무상의 횡령과 배임)에 규정된 죄를 범한 자로서 300만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 자
- 6의3. 「형법」 제303조(업무상위력 등에 의한 간음) 또는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제10조(업무상위력 등에 의한 추행)에 규정된 죄를 범한 자로서 300만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 자
7. 전직 근무기관에서 징계처분에 의하여 파면된 날로부터 5년, 해임된 날로부터 3년이 경과하지 아니한 자
8. 병역법에 의한 병역기피자
9. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제82조(비위면직자 등의 취업제한)에 따른 비위면직자 등
10. 공단 또는 다른 공공기관에서 부정한 방법으로 채용된 사실이 적발되어 채용이 취소된 경우에 채용이 취소된 날로부터 5년이 지나지 아니한 자
11. 신체검사에서 불합격판정을 받은 자

개인정보 수집 · 이용 동의서

공무원연금공단은 직원 채용을 위해 아래와 같이 개인정보를 수집·이용하고자 합니다.
내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.

☐ (필수사항) 개인정보 수집·이용 내역

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
성명, 휴대전화, Email	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 입사지원서는 접수되지 않습니다.

☞ 위와 같이 필수 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

☐ (선택사항) 개인정보 수집·이용 내역

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
경력(직장명, 근무기간·부서담당업무), 병역사항 등	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 채용에 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 선택 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

☐ (선택사항) 개인정보 제3자 제공 내역

제공받는 자	제공목적	제공 항목	보유기간
재직했던 기관, 국민건강보험공단, 근로복지공단	채용절차 진행 (진위여부확인)	경력(재직)증명서, 건강보험자격득실확인서, 고용보험피보험자격이력내역서	진위여부 확인 후 즉시 파기

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 채용에 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 선택 개인정보를 제공하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

☐ (선택사항) 민감정보 수집·이용내역

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
보훈여부, 장애여부(관련 증명서 포함)	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 채용에 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

2019년 월 일

작성자 :

(인)

공무원연금공단 이 사 장 귀하

[별첨 3]

입 사 지 원 서

응시 분야	<input type="checkbox"/> 콜센터상담사(기간제) - 계약기간 : 임용일~'20.2.29.	응시 번호	*공단에서 작성
------------------	---	------------------	----------

필 수 사 항

인 적 사 항	성 명		휴대전화	
	E-Mail			
자 기 소 개 서	(질문1) 공무원연금공단 지원동기와 지원한 업무와 관련된 경력 또는 경험을 기술하시오.			
	<div style="color: red; margin-bottom: 10px;">※ 블라인드 채용을 위하여 출신지역, 학력, 나이, 성별, 가족관계 등 인적사항이 드러나지 않도록 작성하여 주시기 바랍니다.</div> <div style="margin-bottom: 10px;">※ 자기소개서는 최대2매를 넘지 않도록 작성하여 주시기 바랍니다.</div> <div style="margin-bottom: 10px;">※ 휴면명조, 12pt, 검정, 줄간격 160%로 작성하여 주시기 바랍니다.</div>			
	(질문2) 공무원연금공단 입사 후 고객가치 실현과 정확한 업무수행을 위한 본인의 포부를 기술하시오.			

선 택 사 항

우 대 사 항	<input type="checkbox"/> 취업지원대상자	자력지칭 :	보훈번호 :
	<input type="checkbox"/> 장애인	(장애급수 및 장애내용 작성)	
	<input type="checkbox"/> 콜센터 상담업무 경력자		
	<input type="checkbox"/> 경력단절 여성		

* 우대사항별 해당자는 □에 √ 표시

	직장명	근무기간	근무부서	신 분	퇴직사유	담당업무
경 력 사 항 (콜센터 상담업무 경력만 작성)						

※ 경력증명서상 근무기간, 근무부서, 담당업무와 동일하게 작성하고, 담당업무에 대해 구체적으로 작성할 것 (시간선택제로 근무한 경우 신분에 추가로 작성, 주당 근무시간도 반드시 명시)

<작성방법>

- ① 직장명 : 소속기관과 근무기관이 다른 경우 둘 다 작성(예:00cs업체 소속으로 공무원연금공단 근무)
- ② 근무기간 : 임용일부터 퇴직일까지 작성(0000.00.00~0000.00.00 (0년0개월0일)로 작성)
- ③ 근무부서 : 정확한 근무부서 명칭을 작성(예:콜센터,고객만족실 등)
- ④ 신분 : 정규직, 비정규직, 무기계약직 중 작성
- ⑤ 퇴직사유 : 의원면직, 권고사직 등 퇴직사유 작성
- ⑥ 담당업무 : 담당업무 구체적으로 작성(예:전·현직 공무원의 연금,급여,재해보상,대부,후생복지 등 전반적인 인바운드 상담 및 채팅상담)

위 기재 사항은 사실과 틀림이 없습니다.

2019년 월 일

작성자 : (인)

공무원연금공단 이 사 장 귀하

서류제출 유의사항(필독)

- 필수서류 미제출 시 지원 자격 미달로 불합격 처리됩니다.
 - 자필서명이 있는 PDF 또는 사진 파일로 제출하시기 바랍니다.
- 경력 확인을 위해 경력(재직)증명서 및 건강보험자격득실확인서 모두 제출하여 주시기 바랍니다.
 - 경력(재직)증명서 및 건강보험자격득실확인서를 모두 제출하여 경력이 확인되는 경우에만 경력인정하며, 경력(재직)증명서의 근무기간과 건강보험자격득실확인서의 가입기간이 상이할 경우 중복되는 기간만 인정합니다.
- 입사지원서 內 경력사항은 연월일로 기술하고, 경력(재직)증명서 내용을 반드시 일치하도록 작성, 내용이 일치하지 않는 경우 경력(재직)증명서를 기준으로 경력인정합니다.
- 경력(재직)증명서는 해당기관(단체)의 관인을 날인하여 제출하시기 바랍니다.
- 경력(재직)증명서는 해당기관 서식에 따라 발급하는 것을 원칙으로 하되, 발급기관에서 발급한 경력(재직)증명서에 근무기간이 미 포함된 경우 [별첨5] 서식을 참고하여 필요내용을 기재하고, 관인을 날인 후 제출하시기 바랍니다.
- 건강보험자격득실확인서는 전체이력을 기준으로 발급하여 제출하시기 바랍니다.
- 시간선택제로 근무한 기간이 있는 경우 입사지원서의 경력사항에 별도로 작성(기간, 주당 근무시간 표기)하고, 해당기간에 대한 경력기간 산정은 공단의 기준에 따라 산정합니다.
- 우대사항에 대한 증빙서류 미제출시 가점은 적용되지 않습니다.
- 블라인드 채용을 위해 모든 서류는 사진, 주민등록번호(생년월일) 등 개인정보를 블라인드 처리 후 제출하시기 바랍니다.

[별첨 5]

경력(재직)증명서

인 적 사 항	성 명		근무년한	
	주민등록번호	주민등록번호가 나오도록 발급하되, 입사지원서 제출 시에는 블라인드 처리하여 제출(원본은 면접시 제출)	최종 직위·직급	
	용 도		발급담당자	

	근무부서	근무기간		직위(직급)	담 당 업 무
		시작일	종료일		
경 력 사 항 기 술	근무부서별로 작성				

위와 같이 경력을 증명합니다.

2019년 월 일

기관명 대표자 (직인)

직무기술서(특정업무직-콜센터 상담사(기간제))

채용직무	콜센터 상담사 (일반상담사)	NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류(직무)
			20.정보통신	02.통신기술	03.통신서비스	05.전신서비스
해당직무 주요사업	○ 전·현직 공무원의 연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등 전반적인 인바운드 전화 및 채팅 상담 ○ 전·현직 공무원을 대상으로 아웃바운드 상담 등					
직무능력 내용	※ 아래 직무능력 내용은 입사 후 직무수행의 내용과 범위를 제시한 것임. ○ 공단 업무 전반(연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등)에 대한 전화응대 및 민원 상담업무 ○ 공단 전산시스템을 활용하여 고객응대, 고객상담 후 내용을 기록하고 고객이 요구하는 정보를 제공 ○ 고객 문의 사항에 대한 채팅상담 업무 ○ 공단의 서비스 제공 및 개선을 위한 아웃바운드 상담					
전형방법	○ 면접전형 → 최종합격자 발표					
일반요건	연령	제한 없음				
	성별	제한 없음				
교육요건	학력	제한 없음				
	전공	제한 없음				
자격요건	필수자격	해당 없음				
필요지식	○ 콜센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신기술을 제공하는 능력 ○ 이용자의 요구사항을 확인하고 부가서비스를 제공하는 능력					
필요기술	○ 문서작성, 통계처리, 인터넷 등을 활용할 수 있는 기술 ○ 전보서비스 등을 이해하고 설명할 수 있는 대응능력					
필요태도	○ 고객의 요청에 대한 적극적인 수용 ○ 원활한 의사소통 창출을 위한 의지					
관련자격	○ 리더스관리사, 콜센터QA관리사, CS강사, 텔레마케팅관리사, 소비자전문상담사 등					
직업 기초능력	○ 의사소통능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리					
참고 사이트	○ www.ncs.go.kr					